

Dettagli Profilo 19.APP.4

(Scaduto il giorno 20/12/2019)

Denominazione profilo	Operatore di sala bar
Descrizione sintetica	L'operatore sala bar si può occupare in specifico del servizio bar o del servizio sala oppure di entrambi a seconda della dimensione e della tipologia. Per quanto concerne il bar si occupa della preparazione dei prodotti (caff�, bevande, piatti caldi, ecc.) e di servirli al cliente sia al banco sia ai tavoli gestendo anche il pagamento . Per quanto concerne la sala svolge mansioni di servizio alla clientela: accoglienza, raccolta delle ordinazioni, consulenza al cliente, apparecchiatura e sparecchiatura dei tavoli, servizio e lavorazioni al tavolo
Riferimenti normativi	Delibera Giunta Provinciale 2470/2016
Settore economico	23 - Servizi turistici
Livello EQF	3

Informazioni di contatto Enti accreditati

Ragione sociale	Indirizzo	Telefono	Mail / PEC
SAMUELE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE	Via delle Laste, 22, 38121 Trento (TN)	0461230888	amministrazione@coopsamuele.it

Elenco Competenze

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Assicurare la predisposizione e l'allestimento dell'ambiente di lavoro e di servizio secondo lo stile aziendale	3	• Caratteristiche, funzionamento ed utilizzo delle attrezzature impiegate nel servizio sala e/o bar • Regole e tecniche di preparazione della sala e della "mise en place" • Normative di igiene alimentare e HACCP nella conservazione delle materie prime e dei semilavorati per il bar • Tecniche per lo stoccaggio e caricamento nei frigoriferi delle materie prime e dei semilavorati per il bar • Elementi, principi, materiali e tecniche di qualità estetica per l'allestimento degli spazi sala ristorante e bar	• Verificare il funzionamento delle attrezzature e strumentazioni per il servizio • Applicare tecniche e metodi per la "mise en place" • Applicare le norme di igiene alimentare nel caricamento di frigoriferi e banchi di somministrazione • Applicare elementi, principi, materiali e tecniche di qualità estetica per l'allestimento degli spazi sala ristorante e bar
Gestire l'allestimento e disallestimento dell'ambiente per eventi esterni e catering	3	• Tecniche di allestimento (sale, spazi all'aperto) • Principi tecniche, metodi per l'allestimento di spazi esterni • Tecniche e metodi per il sopralluogo • Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/evento • Tecniche di allestimento e disallestimento di un catering/evento • Tecniche, strategie e strumenti per il lavoro di gruppo	• Applicare principi tecniche, metodi per l'allestimento e disallestimento di spazi esterni • Prevedere sulla base del sopralluogo elementi, strumenti e risorse per l'allestimento degli spazi • Applicare tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/evento • Curare la relazione con colleghi e personale esterno rispetto allo svolgimento del servizio
Gestire la pulizia dell'ambiente di lavoro e la cura personale e del proprio abbigliamento	3	• Principi, tecniche e metodi di pulizia ed igiene dell'ambiente di lavoro e delle attrezzature nella ristorazione • Tipologie e caratteristiche dei prodotti per la sanificazione, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria • Principi, tecniche e metodi di cura ed igiene della persona e dell'abbigliamento negli ambienti di cucina. • Principi e indicazioni della normative di igiene e sicurezza alimentare	• Applicare tecniche di pulizia e sanificazione degli ambienti di lavoro, degli strumenti, delle attrezzature e dei macchinari • Adottare un comportamento orientato all'igiene e alla sicurezza • Applicare le tecniche e i metodi previsti dalla normativa HACCP nell'abbigliamento e nell'igiene personale

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Gestire la relazione con il cliente nella fase di accoglienza, servizio e congedo in sala ed al banco bar utilizzando la lingua a lui più affine tra quelle conosciute	3	• Tecniche e strategie di comunicazione verbale e non verbale • Glossario ed elementi base di conversazione in lingue straniere (inglese- tedesco, ecc.) nel contesto della ristorazione e del turismo • Tecniche di accoglienza e di congedo • Tecniche e metodi di rilevazione delle aspettative e dei bisogni del cliente • Caratteristiche ed offerte del territorio: servizi, specialità agro- alimentari, attrazioni, itinerari • Tecniche di gestione dei reclami • Tecniche di problem solving • Tecniche, strategie e strumenti per il lavoro di gruppo	• Utilizzare strategie di comunicazione verbale e non verbale (anche in altra lingua) • Raccogliere le aspettative e i desideri del cliente (anche in altra lingua) • Adottare un comportamento coerente con le aspettative del cliente • Adottare metodi e tecniche di “filtro” nei casi di piccoli incidenti e reclami • Curare la relazione con i colleghi rispetto allo svolgimento del servizio
Gestire le operazioni di pagamento e di incasso collaborando con i colleghi	3	• Tecniche e strategie di comunicazione verbale e non verbale • Strategie di memorizzazione dei prezzi di pietanze e bevande • Tipologie di documenti, supporti e strumenti per il pagamento • Tecniche, strategie e strumenti per il lavoro di gruppo	• Applicare metodi e tecniche per la presentazione del conto e l'incasso • Utilizzare strumenti e supporti fiscali per la fase del pagamento • Curare la relazione con i colleghi rispetto allo svolgimento del servizio

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Gestire il servizio sala al tavolo collaborando con i colleghi in base alla richiesta del cliente	3	• Tecniche e tempi di preparazione dei piatti a menù • Principi di enogastronomia, analisi organolettica e degustazione • Caratteristiche organolettiche e nutrizionali e di preparazione degli alimenti e dei piatti a menù • Tecniche e metodi di rilevazione delle aspettative e dei bisogni del cliente • Caratteristiche di qualità, provenienze e tipicità, dei cibi e delle bevande • Strumenti, tecniche e metodi per la raccolta e gestione delle ordinazioni • Caratteristiche, funzionamento ed utilizzo delle principali tecnologie e attrezzature in sala e nel bar • Criteri per l'abbinamento di bicchieri alla tipologia di bevanda e tra cibi e bevande • Sequenze di somministrazione dei cibi e delle bevande • Tipologie dei principali disturbi e limitazioni alimentari e conseguenti attenzioni da seguire nella fase del servizio • Caratteristiche e gamma di alimenti alternativi in caso di disturbi e limitazioni alimentari • Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande • Tecniche, strategie e strumenti per il lavoro di gruppo	• Adottare metodi e tecniche per la presentazione del menu con descrizione di modalità e tempi per la preparazione di cibi e bevande • Consigliare al cliente specialità "della casa", territoriali o altre • Applicare metodi e tecniche per la raccolta delle ordinazioni • Utilizzare strumenti ed attrezzature per la lavorazione in sala • Applicare criteri per l'abbinamento di bicchieri alla tipologia di bevanda • Consigliare l'abbinamento cibo-vino anche in relazione agli eventi, circostanze, stagioni • Proporre alternative per soggetti con limitazioni/difficoltà alimentari • Applicare principi di estetica e tecniche di presentazione di cibi e bevande • Curare la relazione con i colleghi rispetto allo svolgimento del servizio
Eseguire le fasi di distribuzione dei pasti in sala ristorante e lo sbarazzo del tavolo mantenendone l'ordine e la pulizia	3	• Tecniche e modalità per la distribuzione delle pietanze e dei piatti sporzionati in sala • Tecniche e modalità per lo sbarazzo e il mantenimento dell'ordine e della pulizia del tavolo • Tecniche, strategie e strumenti per il lavoro di gruppo	• Applicare tecniche e modalità per la distribuzione delle pietanze e dei piatti sporzionati in sala • Applicare tecniche e modalità per lo sbarazzo e il mantenimento dell'ordine e della pulizia del tavolo • Curare la relazione con i colleghi rispetto allo svolgimento del servizio

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Gestire le fasi di preparazione di caffè, cappuccini e bevande negli spazi disponibili rispettando i tempi e la qualità previsti per il servizio	3	• Regole e tecniche del servizio di preparazione al banco e per i tavoli • Elementi di organizzazione e gestione di attrezzature, strumenti e prodotti in piccoli spazi • Caratteristiche, funzionamento ed utilizzo delle principali tecnologie e attrezzature • Ricette di bevande alcoliche e non alcoliche • Principi di estetica e tecniche di presentazione e abbinamento delle bevande e relativi bicchieri • Tecniche di monitoraggio e regolazione della temperatura di distillati, liquori, vini naturali ed aromatizzati, spumanti e birra • Tipologie e caratteristiche organolettiche, nutrizionali di qualità e tipicità dei prodotti utilizzati e proposti (caffè, latte, zucchero, frutta, bevande) • Tecniche di spinatura della birra in bottiglia e/o fusti • Normative di igiene e sicurezza alimentare nella ristorazione	• Applicare metodi e tecniche per la preparazione di caffè, cappuccini e bevande calde e fredde • Eseguire ricette per la preparazione di aperitivi alcolici, analcolici e long drink • Applicare criteri per l'abbinamento dei bicchieri alla tipologia di bevanda e ai distillati • Applicare metodi e tecniche per la spinatura della birra • Applicare principi di estetica e tecniche di presentazione delle bevande • Verificare temperature ed estetica dell'ordinazione preparata
Gestire le fasi di preparazione di cibi negli spazi disponibili rispettando i tempi e la qualità previsti per il servizio	3	• Regole e tecniche del servizio di preparazione al banco e per i tavoli • Elementi di organizzazione e gestione di attrezzature, strumenti e prodotti in piccoli spazi • Ricette, tecniche e caratteristiche di preparazione di snack, cibi da fast-lunch, piatti freddi • Principi di estetica e tecniche di presentazione di snack, cibi da fast-lunch, piatti freddi, dessert • Tipologie e caratteristiche organolettiche, nutrizionali di qualità e tipicità delle materie prime, dei semilavorati, dei cibi preparati • Principi di enogastronomia e degustazione • Caratteristiche, funzionamento ed utilizzo delle principali tecnologie e attrezzature • Normative di igiene e sicurezza alimentare nella ristorazione	• Organizzare il lavoro in base alla cronologia delle ordinazioni • Eseguire ricette per la preparazione di snack, cibi da fast-lunch, piatti freddi, dessert • Applicare tecniche di presentazione dei prodotti preconfezionati • Applicare principi di estetica e tecniche di presentazione dei cibi preparati • Verificare temperature ed estetica dell'ordinazione preparata

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Gestire il servizio al banco e/o ai tavoli soddisfacendo il cliente nelle sue richieste di qualità e tempistica	3	• Tecniche e modalità di servizio al banco e al tavolo • Tecniche e modalità per lo sbarazzo e il mantenimento dell'ordine e della pulizia del banco e del tavolo • Tecniche e strategie di comunicazione verbale e non verbale • Glossario ed elementi base di conversazione in lingue straniere (inglese- tedesco, ecc.) nel contesto della ristorazione e del turismo • Tecniche e metodi di rilevazione e valutazione delle aspettative e dei bisogni del cliente • Tecniche di problem solving	• Applicare tecniche e modalità per il servizio di cibi e bevande al banco e al tavolo • Applicare tecniche e modalità per lo sbarazzo e il mantenimento dell'ordine e della pulizia del banco e del tavolo • Monitorare la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente
Gestire l'approvvigionamento, ricevimento, stoccaggio e conservazione dei prodotti	3	• Tipologie e caratteristiche degli alimenti • Principi di conservazione degli alimenti: temperatura, scadenze • Principi di stoccaggio degli alimenti; suddivisione, sovrapposibilità, rotazione • Norme di igiene e sicurezza nello stoccaggio e nella conservazione di alimenti • Principi di stoccaggio: rotazione dei prodotti, rispetto delle scadenze	• Prevedere i fabbisogni di approvvigionamento • Verificare la coerenza tra l'ordine e i prodotti ricevuti • Applicare criteri di stoccaggio degli alimenti nel rispetto delle normative di igiene e sicurezza alimentare • Applicare criteri di conservazione degli alimenti nel rispetto delle normative di igiene e sicurezza alimentare • Applicare i piani di autocontrollo HACCP per la conservazione e la sicurezza